

POLITICA PER LA QUALITA'

Bliss Moving & Logistics s.r.l. con riferimento alla sua *Mission*, alla *Vision* e ai suoi *Valori* specificati nel documento *Codice Etico e di Comportamento* e nel documento *Branding Policy* ha definito la propria politica per la Qualità Ambiente e Sicurezza orientata al miglioramento continuo dei processi aziendali. Bliss Moving & Logistics s.r.l. si prefigge:

La soddisfazione del cliente. Il cliente assume un ruolo centrale per il successo della Bliss Moving & Logistics s.r.l. ed è perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare non solo ciò che può essere considerata un'elevata customer satisfaction, ma più specificatamente una vera e propria "*Wow Experience*": un'esperienza unica vissuta in termini di cura, attenzione, efficienza e presenza comunicativa durante tutte le fasi del servizio, superando le aspettative del cliente. Il superamento delle aspettative del cliente è raggiunto:

- attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi offerti;
- mediante comunicazioni chiare, puntuali, costanti e proattive, al fine di prevenire e risolvere ogni problema, anche potenziale, che possa presentarsi durante l'erogazione del servizio;
- offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale;
- la gestione puntuale e attenta dei reclami;
- la gestione puntuale e attenta dei claims pervenuti offrendo al cliente un servizio completo di assistenza post-vendita non ottenibile in nessun'altra azienda concorrente, riducendo i tempi di liquidazione e della richiesta di risarcimento;
- attraverso accortezze, gesti, attenzioni, tatto e "sensibilità" fuori dall'ordinario dal primo contatto con il cliente sino al post vendita.

La soddisfazione delle parti interessate, in particolare:

- **Committenti/clienti** che esprimono requisiti in termini di prezzi competitivi concorrenza, puntualità nella erogazione dei servizi, cortesia e competenza del personale, correttezza fatturazione;
- I **dipendenti** che esprimono requisiti in termini di protezione dell'incolumità personale, salvaguardia del posto di lavoro, crescita professionale, motivazione personale, tutela dei diritti, retribuzioni adeguate, compensi e/o salari entro i tempi concordati equilibrio fra vita lavorativa e vita personale;
- I **fornitori/partner** che possono avere un ruolo cruciale nella catena del valore della BLISS che esprimono requisiti in termini di prosecuzione del rapporto di fornitura, trasparenza sistema di qualifica e valutazione, pagamenti puntuali;
- I **soci** che esprimono requisiti in termini di redditività della società (mantenimento o crescita del valore, miglioramento efficienza nella gestione, distribuzione dividendi) e del posizionamento sul Mercato;
- Le **Istituzioni** (Regione Lazio, Comune di Palestrina, Provincia Roma; Enti regolatori e di controllo volontari; INPS; INAIL) in termini di rispetto, nello svolgimento delle attività, della normativa cogente (nazionale e locale), nel il rispetto dei requisiti di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e la tutela dei diritti dei lavoratori;

- I **business partner** (Banche; Partner finanziatori e creditizi; Associazioni di categoria) in termini di continuità delle collaborazioni e sviluppo di nuove collaborazioni.

Conformità legislativa: rispettare, nello svolgimento di tutte le attività, la normativa cogente (nazionale e locale) ricercando la collaborazione con le autorità in modo trasparente, per quanto riguarda la qualità del servizio erogato, la salvaguardia dell'ambiente e il rispetto dei requisiti di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e la tutela dei diritti dei lavoratori in un contesto di responsabilità sociale;

Coinvolgimento del personale. Perpetuare la propria cultura d'impresa e il know-how, attraverso il fattivo coinvolgimento di tutto il personale nella revisione dei processi (formazione, sensibilizzazione, consultazione del personale), in modo che il raggiungimento degli obiettivi sia lo scopo comune e l'impegno prioritario di ciascuno.

Affermazione e sviluppo nel Mercato in cui Bliss Moving & Logistics s.r.l. intende operare, con conseguente incremento del numero di clienti, incremento delle commesse di lavoro e della loro qualità e ingresso in nuove aree di mercato

Tutela dell'Ambiente. Bliss Moving & Logistics s.r.l. persegue un approccio sistematico per la riduzione e prevenzione dell'inquinamento. Mettiamo in atto misure per ridurre fonti inquinanti, implementiamo piani di riduzione e di ottimizzazione dei consumi di risorse naturali (come acqua ed energia), minimizziamo le emissioni inquinanti, ricerchiamo soluzioni per ridurre i materiali di imballaggio, limitiamo all'essenziale la produzione di rifiuti e ne promuoviamo la loro riduzione e il riutilizzo.

Rispetto dei criteri di responsabilità sociale e di salute e sicurezza. Bliss Moving & Logistics s.r.l. si impegna a tutelare i diritti delle persone che lavorano nell'organizzazione mediante:

- il miglioramento costante della soddisfazione del dipendente;
- il miglioramento degli aspetti legati alla sicurezza nei luoghi di lavoro, impegnandosi al contenimento degli infortuni e alla registrazione dei mancati incidenti;
- l'astensione da pratiche di discriminazioni legate a nazionalità, a sesso, a opinioni religiose e politiche, a classe sociale ed età;
- il rispetto della libertà e della dignità dei lavoratori, punendo con provvedimenti disciplinari qualsiasi atto di coercizione, offesa lesiva della dignità personale dei lavoratori;
- la garanzia di un salario dignitoso e di un orario di lavoro corretto, negli ambiti definiti dalle disposizioni legislative e contrattuali;
- l'impegno ad utilizzare Fornitori che condividano il pieno il rispetto dei requisiti di responsabilità sociale e di salute e sicurezza;

Miglioramento continuo: Bliss Moving & Logistics s.r.l. persegue il miglioramento continuo in tutto ciò che fa e la nostra massima aspirazione è quella di essere considerati dai nostri clienti dei partner affidabili, seri e insostituibili.

Il raggiungimento di questi obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso:

- la determinazione dei fattori interni ed esterni rilevanti, i requisiti delle parti interessate e determinando i rischi e le opportunità l'analisi dei rischi promozione della prevenzione e protezione dei rischi sul lavoro, monitorando gli indicatori di prestazione.
- la rilevazione della customer satisfaction interna (del personale) e dei clienti;

- l'analisi dei reclami
- la creazione un sistema di testimonianze e referenze di qualità da poter utilizzare efficacemente per azioni di marketing ed affermazione del marchio Bliss;
- la partecipazione attiva da protagonista a tutte le conferenze di categoria mondiali, europee e nazionali al fine di aumentare il senso di fiducia e riconoscimento dei clienti nelle figure chiave facenti parte del management aziendale.
- la diffusione, all'esterno, di un'immagine innovativa, evoluta e orientata alla visibilità e tracciabilità su web, piattaforme social, blogs in modo da affermarsi come leader indiscussi del digitale/online.
- la formazione, informazione e sensibilizzazione del personale in relazione alle attività svolte;
- il superamento di ogni tipo di interpretazione soggettiva del personale in merito a procedure e/o processi, regole e disposizioni e sovrapposizione dei ruoli.
- il monitoraggio, la valutazione e, ove possibile, il contenimento e la riduzione dell'impatto delle attività svolte sull'ambiente (gestione dei rifiuti);
- il raggiungimento degli obiettivi di budget,
- la definizione e l'attuazione di specifici obiettivi e traguardi misurabili, in termini di efficacia ed efficienza, attraverso il ricorso, ove economicamente sostenibile, alle migliori tecniche disponibili;
- la tenuta sotto controllo di dati rilevanti ai fini statistici e relativi continuo miglioramento interno, monitoraggio delle attrezzature e procedure aziendali;
- l'effettuazione degli audit interni,

Con il raggiungimento di tali obiettivi la Direzione di Bliss Moving & Logistics s.r.l. intende realizzare un'impresa che sia:

- fortemente focalizzata sui propri clienti;
- tesa a potenziare, con i fornitori ed i partner, l'efficacia e l'efficienza dei processi che creano valore, stabilendo iniziative finalizzate al reciproco miglioramento (accordi di partnership);
- volta a rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato sempre più competitivo.

Tutte le persone della società sono interessate a rispettare l'attuazione di questi principi. Gli obiettivi specifici sono definiti nel documento *Piano della Qualità*, diffusi a tutta l'organizzazione. La presente politica è attuata, mantenuta attiva e diffusa, a tutte le parti interessate, con la pubblicazione sul sito internet aziendale.

Data

L' Amministratore Unico

.....

.....